# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección de Canales | **Área:** | Dirección de Canales |
| **Código del Cargo:** | 3015.02 | **Código del Puesto:** | 3015 |
| **Categoría:** | 26 | **Nombre del Puesto:** | Director de Área |
| **Nombre del Cargo:** | Director de Canales | **Reporta a:** | Subgerencia General de Negocios |
| **Objetivo del Cargo:** | Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos relacionados con la gestión de la Dirección de Canales, orientadas a desarrollar e implementar estrategias, herramientas y mecanismos que permitan ampliar los canales de servicio del Conglomerado Financiero, facilitando su integración con la estrategia del negocio. Desarrollar las estrategias, planes, programas y actividades que permita una maximización de las ganancias con un costo administrativo razonable para el logro de las metas del Conglomerado Financiero, en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Corporativo. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES ESPECÍFICAS |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | Planificar conjuntamente con la Subgerencia General de Negocios las estrategias para los segmentos de personas, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como con las organizaciones e institucionales de la economía social solidaria, brindando los distintos canales de atención que demanda la población cliente del Conglomerado. |
| | | | 2 | Diseñar, organizar, ejecutar y controlar el plan comercial y de negocios para los canales electrónicos que lleven al cumplimiento de las metas asignadas. |
| | | | 3 | Planificar, organizar, dirigir y controlar el esfuerzo de las divisiones adscritas, impulsar estrategias de desarrollo de productos y canales que generen valor agregado para el proceso de comercialización. |
| | | | 4 | Diversificar los distintos canales de atención de acuerdo con las tendencias y necesidades del mercado, así como garantizar el complimiento de la normativa interna y externa relacionada. |
| | | | 5 | Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con los objetivos de la Dirección de Canales y sus divisiones adscritas. |
| | | | 6 | Mantener estrecha comunicación con las direcciones de banca, para alinear los esfuerzos a las necesidades detectadas por las dependencias de comercialización. |
| | | | 7 | Gestar un adecuado mantenimiento de los sistemas y procedimientos de los canales de servicio, con el fin de asegurar su funcionamiento adecuado y la aplicación de un proceso de mejoramiento continuo. |
| | | | 8 | Establecer, mantener perfeccionar y evaluar el sistema de control interno Institucional en el manejo de canales de servicio. Realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento. |
| | | | 9 | Crear iniciativas para suplir, mantener, desarrollar e implementar herramientas para innovar en los canales según los estudios de calidad y valor del canal al negocio. |
| | | | 10 | Proveer diferenciación competitiva para los segmentos de la Banca de Personas, la Banca de Desarrollo y la Banca Social mediante el robustecimiento e innovación de los canales electrónicos y alternos. |
| | | | 11 | Proveer elementos de control, confiabilidad y seguridad en los distintos ámbitos de diseño y operación de los canales. |
| | | | 12 | Gestionar el uso adecuado de los canales alternos y electrónicos que el Banco defina para sus productos y servicios. |
| | | | 13 | Promover y controlar la efectividad y rentabilidad de los canales alternos y electrónicos que se implementen. |
| | | | 14 | Administrar el presupuesto asignado a su estructura organizativa, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución. |
| | | | 15 | Gestionar el adecuado control y supervisión de los proveedores de equipos, insumos y partes relacionados a los canales electrónicos y alternos. |
| | | | 16 | Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional cuando corresponda o por delegación, así como ser representante del Banco en diversos eventos. |
| | | | 17 | Cumplir las metas de uso de los canales, así como cualquier meta que se establezca incluyendo las comerciales que se asignen a esa dirección. |
| | | | 18 | Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 19 | Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo. |
| | | | 20 | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional. |
| | | | 21 | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 22 | Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección. |
| | | | | **FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:** |
| | | | 23 | Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratorio de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva Nacional. |
| | | | 24 | Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultados y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo. |
| | | | 25 | Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes: Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al área. |
| | | | 26 | Conocer la metodología institucional de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas. |
| | | | 27 | Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional. |
| | | | 28 | Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos. |
| | | | 29 | Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 30 | Valorar la participación en algunas reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos. |

| CÓDIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Administración de Negocios, Administración Pública, Contaduría Pública, Banca y Finanzas, Economía, Ciencias de la Computación, Informática o Ingeniería de Sistemas. De preferencia contar con nivel de Maestría en alguna de estas carreras. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio de Profesionales Respectivo y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Con experiencia comprobada de al menos 6 años en puestos de jefatura relacionados con la gestión del negocio bancario, gestión de canales o tecnología de información, preferiblemente en empresas del sector financiero o de la gestión pública. Experiencia laboral en el campo de su formación académica, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección a cargo. |

| CÓDIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización. |
| | 2. Conocimiento en Administración de Proyectos. |
| | 3. Conocimiento de Ley General de Control Interno. |
| | 4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo. |
| | 5. Conocimiento en la articulación de alianzas con socios estratégicos. |
| | 6. Conocimiento en Innovación e inclusión de canales. |
| | 7. Conocimientos en el diseño y desarrollo de canales electrónicos en Instituciones Financieras. |
| | 8. Conocimientos en bases de datos, desarrollo de sistemas, redes de comunicación informática, seguridad informática y lenguajes de programación. |

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

| CÓDIGO | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Control Interno, Ley General de Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, Ley 8204 y su normativa, así como otras leyes aplicables |
| | 2. Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional, y lo relativo a los objetivos y fines del Banco Popular y de Desarrollo Comunal |
| | 3. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero |
| | 4. Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos |
| | 5. Dominio de idioma inglés a nivel de lectura, escritura y conversación |
| | 6. Conocimiento de normativa de SUGEF y SUGEVAL |
| | 7. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal |
| | 8. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Central |
| | 9. Conocimiento de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional |

| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | Word, Excel, power point, Outlook |
| | Sistemas de información gerencial (CRM, ERP, etc.) |

**COMPETENCIAS REQUERIDAS**

| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: DIRECCIONES SOPORTE | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CODIGO** | **Cardinales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CODIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CODIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CODIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CODIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |

**Observaciones:**

**Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N. 4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N. 41 del 27/02/2006 que dice: " Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspecto tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas".**

**Mediante Oficio PMGC-0344-2015, el Modelo Gestión para la Competitividad Bancaria remite la validación del perfil.**

**En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.**

**Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5621- Acuerdo-147 Art -10 sesión celebrada el 04 de Marzo 2019.**